

Handreiking taalprofielen Duits in de beroepscontext

Travel, Leisure & Hospitality

1. Leeswijzer Handreiking taalprofielen Keuzedelen Duits in de beroepscontext

1.1 Inleiding

Deze handreiking hoort bij de keuzedelen Duits in de beroepscontext en specifiek bij (de) kwalificatiedossier(s): Travel, Leisure & Hospitality.

De handreiking is een hulpmiddel om de algemeen beschreven inhoud van het keuzedeel Duits in de beroepscontext door middel van beroepsspecifieke aanwijzingen een beroepsgerichte invulling te geven. De keuzedelen Duits zijn namelijk omwille van toepasbaarheid generiek uitgewerkt voor alle mbo-opleidingen. Dit doet echter geen recht aan de specifieke invulling van het gebruik van een moderne vreemde taal in een beroepscontext. Zo zijn niet voor alle beroepen alle taalvaardigheden even relevant of zijn soms juist tientallen meer en minder relevante beroepsvoorbeelden aan te wijzen.

In deze handreiking is in samenwerking met vakdocenten en docenten Duits per opleidingscluster van een bepaalde sector gewerkt aan een invulling passend bij het betreffende beroep. Bij de generieke 'can-do-statements' uit het keuzedeel worden representatieve voorbeelden gegeven van beroepshandelingen uit het kwalificatiedossier waarbij taalvaardigheid nodig is. Het zijn praktische voorbeelden van hoe taalvaardigheden in die specifieke beroepscontext kunnen worden ingevuld. Ze laten zien welke mogelijkheden het kwalificatiedossier biedt bij het leren van taal in de beroepscontext. Hiermee willen we docenten ondersteunen bij het nader uitwerken van keuzedelen Duits voor de opleidingsclusters die zij bedienen in de onderwijspraktijk. Het overzicht is niet uitputtend en het staat een ieder vrij om het aan te vullen.

De handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tabel taalprofiel (hoofdstuk 2)
- Algemene vaardigheden Duits: taal- en bedrijfscultuur (hoofdstuk 2)

De handreiking is onderdeel van het 'Servicedocument Keuzedelen Duits in de beroepscontext Duits in het MBO: Deutsch für den Beruf'. Hierin wordt het belang en de positie van (keuzedelen) Duits in het mbo weergegeven. Tevens wordt beschreven op welke wijze Duits in het mbo kan worden aangeboden.

1.2 Leeswijzer tabel taalprofiel

De taalprofielen zijn uitgewerkt in handzame tabellen per kwalificatiedossier (KD):

Naam KD & taal niveau	Over welk dossier en welk taalniveau gaat het? A
Context	Waar is de beroepsbeoefenaar werkzaam? B
Verantwoording	Hoe talig is het dossier? Welke talen komen voor en wat is het indicatieve niveau hiervan? C

Luisteren D	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
'Can do statements' uit het keuzedeel E	Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) voor alle profielen (afgeleid uit het basisdeel van het KD) F
	Indien van toepassing: Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) per profiel G

Nadat is aangegeven op welk kwalificatiedossier het taalprofiel betrekking heeft **A** wordt in de tabel beschreven wat de context **B** is waarin een medewerker werkzaam is en de verantwoording **C** voor de noodzaak van het gebruik van een moderne vreemde taal binnen het beroep. Aangegeven wordt 'hoe talig' het betreffende dossier is. Als er in het verantwoordingsdeel van het KD specifiek Duits en/of een (tweede) m.v.t. zijn benoemd, dan wordt dit en de bijbehorend niveau(s) hier **C** in de tabel aangegeven. Let wel: dit zijn indicatieve niveaus. Onderwijsinstellingen zijn niet verplicht deze taalniveaus op het aangegeven niveau af te toetsen, ze zijn bedoeld als niveau-indicatie bij het invullen van beroepsgerichte handelingen.

Vervolgens worden in de tabel per taalvaardigheid **D** van links naar rechts beschreven:

- de inhoud van het keuzedeel Duits in 'can do statements' **E**. Voor alle duidelijkheid: de beschrijving in deze kolom komen rechtstreeks uit het keuzedeel zelf en zijn dus één op één overgenomen.
- representatieve voorbeelden van beroepsgerichte invulling van de taalvaardigheden **F**.

De kolom met beroepsspecifieke voorbeelden geeft allereerst die voorbeelden weer die voor alle profielen van het betreffende KD gelden (het zgn. basisdeel uit het KD). In een aantal gevallen worden de beroepsspecifieke voorbeelden aangevuld met voorbeelden specifiek geldend voor een of meerdere profielen **G**.

De beroepsspecifieke voorbeelden zijn afgeleid van het dossier. Uiteraard in eerste instantie zoveel als mogelijk gebaseerd op vaardigheden die in het dossier reeds benoemd zijn als 'ook noodzakelijk in een m.v.t.'. Echter, er zijn ook voorbeelden opgenomen van beroepsvaardigheden die in het Nederlands zo vaak voorkomen dat deze ook relevant zijn wanneer je het beroep in een moderne vreemde taal gaat uitoefenen. Vervolgens is de lijst aangevuld met voorbeelden van vakdocenten en docenten Duits uit de praktijk. De genoemde voorbeelden zijn bedoeld als handvat. Het is geen totaaloverzicht van alle denkbare handelingen en het zijn zeker geen aanvullende eisen.

Betrokkenen uitwerking taalprofiel

Aan dit specifieke taalprofiel hebben meegewerkt:

- Dhr. H. Verschuur (Docent Duits, RijnIJssel College)
- Dhr. A. Grundmann (Vakdocent/BPV-begeleider Horeca, RijnIJssel College)
- Dhr. P. Schols (Ex-vakdocent, Leeuwenborgh Opleidingen)
- Mw. M. Bolk (Onderwijskundige, namens Kenwerk & Ler(n)ende Euregio)

Nijmegen, november 2015

Projectgroep Duits in het mbo

2. Uitwerking Taalprofiel context Travel, Leisure & Hospitality

2.1 Taalprofiel Travel, Leisure & Hospitality A2

Context De medewerker Travel, Leisure en Hospitality werkt in een omgeving met veel internationale klanten/gasten. Het is belangrijk met hen mondeling en schriftelijk te kunnen communiceren in het Engels of een ander moderne vreemde taal.

Verantwoording De mate waarin de medewerker in contact komt met de m.v.t. Het KD Travel, Leisure & Hospitality is zeer 'talig'.

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

- een MVT bij alle profielen, indicatief niveau: alle taalvaardigheden op A2.

LET OP: wanneer hier reeds voor Duits gekozen is, is het koppelen van keuzedelen Duits A2 in de beroepscontext wellicht niet mogelijk. Wel kunnen Duits in de beroepscontext B1 en B2 worden gekoppeld

Luisteren	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan gesprekken tussen moedertaalsprekers, bijvoorbeeld gesprekken tussen buitenlandse collega's, zakenrelaties, opdrachtgevers, gasten en klanten verstaan - kan het onderwerp in gesprekken om hem heen, wanneer er langzaam en duidelijk gesproken wordt over eenvoudige en vertrouwde onderwerpen en die van direct belang zijn voor hem bepalen - kan zinnen en de meest frequente woorden die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf en zijn beroepscontext) begrijpen - kan hoofdzaken in korte, heldere en eenvoudige boodschappen, uitleg en aankondigingen begrijpen - kan eenvoudige aanwijzingen en instructies (in werkverband), bijvoorbeeld over de werking van een apparaat begrijpen - kan hoofdpunten van korte en duidelijke boodschappen, aankondigingen in werkverband of berichten op radio en tv als onderwerp en context bekend zijn en wanneer er langzaam en duidelijk wordt gesproken begrijpen - kan op basis van een idee over de betekenis van het geheel van korte teksten over alledaagse en concrete werk gerelateerde onderwerpen, de waarschijnlijke betekenis van onbekende woorden uit de context afleiden 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten / Realiseert commercieel aanbod:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te volgen in het Duits bijvoorbeeld : <ul style="list-style-type: none"> • begrijpt een verzoek om informatie over activiteiten, accommodatie en reizen zowel face to face als telefonisch • wegbeschrijving: begrijpt waar de gast heen wil • klacht klant: begrijpt wat er aan de hand is

<p>Beschrijving Keuzedeel Duits A2:</p>	<p>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</p>
<ul style="list-style-type: none"> - kan korte, eenvoudige brieven, circulaires, faxen en e-mails over vertrouwde onderwerpen, die hij in zijn werk tegenkomt, begrijpen - kan alledaagse borden en mededelingen, bijvoorbeeld als hij onderweg is voor zijn werk, begrijpen - kan specifieke voorspelbare informatie in eenvoudige, alledaagse (werk)teksten zoals advertenties, menu's en dienstregelingen, lijsten, overzichten en formulieren vinden en begrijpen - kan specifieke informatie in eenvoudig schriftelijk materiaal dat hij tegenkomt zoals brieven, brochures of korte krantenartikelen die gebeurtenissen beschrijven vinden - kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven en goed gestructureerde instructies bij apparatuur die men in het dagelijks leven of werk tegenkomt begrijpen 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i> - kan korte en eenvoudige schriftelijke communicatie van de klant/gast lezen en begrijpen in het Duits</p> <p><i>B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit:</i> - kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Duits (A2)</p> <p><i>WP: Verzamelt en verwerkt informatie</i> - Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie</p>
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality (3) en Leidinggevende Travel & Hospitality (4) <i>P2-K1/P4-K1: Realiseert commercieel aanbod:</i> - kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Duits</p> <p><i>WP: Maakt een prijsberekening bij het aanbod</i> - Zoekt gestructureerd informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen om een prijsberekening te kunnen maken.</p>
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) <i>P1-K1-W2 bereidt de uitvoering van de activiteit voor</i> - Kan instructies van spellen en leisure-activiteiten lezen in het Duits (zodat hij /zij dat later bij spreken kan uitleggen aan een groep deelnemers)</p>

Gesprekken voeren

Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none">- kan sociale contacten tot stand brengen door in alledaagse (werk)situaties op een eenvoudige manier (on)bekenden te groeten, afscheid te nemen, zichzelf of anderen voor te stellen, te bedanken, te reageren op uitnodigingen, suggesties en verontschuldiging indien direct tot hem gericht en langzaam en duidelijk gesproken, en ze zelf doen- kan met medewerking van de gesprekspartner het gesprek op gang houden- kan op eenvoudige wijze voorkeur en mening over vertrouwde alledaagse onderwerpen uitdrukken- kan zeggen wat hij denkt in een formele vergadering als hij rechtstreeks wordt aangesproken, op voorwaarde dat hij, indien nodig, om herhaling kan vragen- kan aangeven dat hij de gesprekspartner volgt en begrijpt, als de gesprekspartner zich daarvoor inspant, wat er gedaan moet worden- kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie over (werk gerelateerde) reizen vragen en maakt gebruik van het openbaarvervoer- kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie vragen over (werk gerelateerde) zaken en doet eenvoudige transacties in winkels, postkantoren en banken, bijvoorbeeld voor zijn werk- kan informatie over hoeveelheden, nummers, prijzen, etc. die hij nodig heeft voor zijn werk geven en ontvangen- kan eenvoudige aanwijzingen en (werk)instructies geven en opvolgen- kan binnen eenvoudige en dagelijkse werktaken waarin gevraagd wordt om een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie communiceren	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast voeren in het Duits- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen <p><i>WP: Ontvangt de klant/gast:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen- past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.- controleert daarbij de tevredenheid van de klant/gast <p><i>B1-K1-W2 : informeert en adviseert de klant/gast</i> <i>B1-K1-W3 verkoopt specifieke producten en/of diensten</i> <i>B1-K1-W4 signaleert en behandelt klachten</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Signaleert klachten, stelt klant gerust en verwijst door <p><i>B1-K1-W5 onderhoudt in – of externe contacten :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Belt met Duitse touroperator en vraagt bijvoorbeeld naar prijzen en beschikbare data <p><i>B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit:</i> <i>WP: Verzamelt en verwerkt informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Overlegt tijdig met zijn leidinggevende.
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4): <i>P1-K1-W3 begeleidt activiteiten :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- gebruikt smalltalk bij gasten van alle leeftijden- wijst iemand erop dat hij/zij iets goed doet- vertelt gasten dat iets niet mag- vertelt gasten dat ze iets moeten doen <p><i>WP: Rondt de activiteit af</i></p> <ul style="list-style-type: none">- vraagt naar de tevredenheid van klanten/gasten en promoot andere activiteiten, die aansluiten bij de klant/gast.- promoot bijverkoop cd's, knuffels en andere producten bij een minidisco of andere activiteiten
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality (3) en Leidinggevende Travel & Hospitality(4): <i>P2-K1-W1 werft klanten en opdrachten</i> <i>P2-K1-W2 promoot producten en diensten</i></p> <ul style="list-style-type: none">- promoot bijverkoop van producten bij het inchecken, zoals een fiets- geeft bij het inchecken bij gasten aan wat het activiteitenaanbod is en stimuleert ze tot inschrijven

Spreken

Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none">- kan op een eenvoudige manier zijn familie, collega's, opdrachtgevers, klanten, gasten, woonomstandigheden, onderwijservaring, huidige of meest recente baan en producten en diensten vanuit zijn werk beschrijven- kan in eenvoudige bewoording mensen, plaatsen en eigendommen beschrijven- kan een eenvoudig, kort, vooraf inge oefend praatje over een bekend onderwerp (product of dienst) houden, of een aankondiging of mededeling doen- kan op eenvoudige vragen als hij om herhaling kan vragen, en enige hulp geboden wordt bij het formuleren van het antwoord, reageren	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren aan de klant/gast in het Duits
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) <i>P1-K1/P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- kan activiteiten aan een klant/gast presenteren door middel van een kort vooraf geoefend praatje het Duits <p><i>P1-K1-W3 begeleidt activiteiten – kan activiteit uitleggen</i></p> <ul style="list-style-type: none">- vraagt gasten om mee te doen aan animatieprogramma.- legt de spelregels uit- legt activiteiten uit aan gasten van alle leeftijden- geeft instructies aan kinderen- begeleidt gasten tijdens activiteiten door ze aan te moedigen, te wijzen op de spelregels etc. <p><i>WP: Rondt de activiteit af</i></p> <ul style="list-style-type: none">- vertelt de gasten dat de activiteit wordt afgesloten- vraagt naar de tevredenheid van klanten/gasten en promoot andere activiteiten, die aansluiten bij de klant/gast.

Schrijven

Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid	
<ul style="list-style-type: none">- kan een korte, eenvoudige boodschap noteren als om herhaling of herformulering gevraagd wordt- kan korte eenvoudige aantekeningen of boodschappen gerelateerd aan zaken van onmiddellijke noodzaak, bijvoorbeeld werk (e-mail, bestelformulier, offerte, aanvraag, klachtenformulier etc.) schrijven- kan een aantal eenvoudige frases en zinnen over familie, leefomstandigheden, educatieve achtergrond, huidige of meest recente baan schrijven- kan eenvoudig persoonlijke brieven om dankbaarheid of verontschuldiging over te brengen, bijvoorbeeld aan een collega, opdrachtgever, klant of gast schrijven	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- kan een korte, eenvoudige boodschap voor de klant/gast schrijven in het Duits<ul style="list-style-type: none">• aan de hand van voorbeeld e-mail /brieven• beantwoordt een aanvraag voor informatie over bijvoorbeeld een camping, hotelkamer, reis etc.• kan een factuur opstellen met de prijs van een reis, kamer, de faciliteiten en btw. <p><i>B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- kan een korte notitie om de klant/gast te informeren schrijven in het Duits <p><i>WP: Verzamelt en verwerkt informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none">- verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie.- formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep.	
		<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) <i>P1-K1/P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit:</i></p> <p><i>WP: Begeleidt activiteiten</i></p> <ul style="list-style-type: none">- schrijft een eigen animatieprogramma- schrijft een uitnodiging voor de animatie of het programma <p><i>WP: Rondt de activiteit af</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Als er een ongeval heeft plaatsgevonden, vult hij het ongevallenformulier in.
		<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality (3) en Leidinggevende Travel & Hospitality (4)</p> <ul style="list-style-type: none">- kan een korte notitie om het aanbod te promoten schrijven in het Duits

Taal- en bedrijfscultuur

Beschrijving Keuzedeel Duits A2 en B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe - Past waar relevant, kennis van afwijkende normen/voorschriften in het buurland, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, milieu en veiligheid, toe die gebruikt worden in de beroepscontext - Kent valkuilen van interculturele communicatie en kan daarop anticiperen - Kan middels communicatieve vaardigheden in een Duits-Nederlands contact cultuurverschillen overbruggen - Is zich bewust van interculturele vooroordelen en daadwerkelijke cultuurverschillen en struikelblokken - Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe 	<p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zie apart deel 'beschrijving beroeps cultuur'

2.2 Taalprofiel Travel, Leisure & Hospitality B1

Context De medewerker Travel, Leisure en Hospitality werkt in een omgeving met veel internationale klanten/gasten. Het is belangrijk met hen mondeling en schriftelijk te kunnen communiceren in het Engels of een ander moderne vreemde taal.

Verantwoording De mate waarin de medewerker in contact komt met de m.v.t. Het KD Travel, Leisure & Hospitality is zeer 'talig'.

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

- een MVT bij alle profielen, indicatief niveau: alle taalvaardigheden op A2.
- LET OP: wanneer hier reeds voor Duits gekozen is, is het koppelen van keuzedelen Duits A2 in de beroepscontext wellicht niet mogelijk. Wel kunnen Duits in de beroepscontext B1 en B2 worden gekoppeld

Luisteren

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan in het algemeen de hoofdpunten van een uitgebreide discussie over zijn eigen vakgebied om hem heen, wanneer er duidelijk gearticuleerd wordt in de standaardtaal volgen - kan ongecompliceerde korte praatjes over vertrouwde onderwerpen uit zijn eigen vak- of interessegebied in grote lijnen, wanneer er duidelijk gearticuleerde standaardtaal gesproken wordt, volgen - kan zowel eenvoudige als meer complexe technische informatie, zoals gebruiksaanwijzingen voor apparaten, die hij nodig heeft in zijn vakgebied begrijpen - kan gedetailleerde aanwijzingen met betrekking tot zijn werkzaamheden opvolgen - kan hoofdpunten van radionieuwsberichten en eenvoudig geluidsmateriaal over vertrouwde onderwerpen in zijn vakgebied, indien langzaam en duidelijk gepresenteerd, begrijpen - kan de betekenis van onbekende woorden en zinnen en over onderwerpen die gerelateerd zijn aan zijn vakgebied en interesses aan de hand van de context herleiden 	<p>Alle profielen (basisdeel)</p> <p><i>Zie ook bij A2 +</i></p> <p><i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Duits (B1) <p>bijvoorbeeld :</p> <ul style="list-style-type: none"> • behoefte klant • klacht klant: wat is er aan de hand? begrijpen • de weg beschrijven (je begrijpt waar de gast heen wil) • begrijpt een verzoek om informatie over activiteiten , accommodatie, reizen • kan vraag om informatie aan de telefoon begrijpen <p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality (3) en Leidinggevende Travel & Hospitality (4)</p> <p><i>Realiseert commercieel aanbod:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen en verkoopmogelijkheden te signaleren in het Duits (B1)

Lezen

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke en zakelijke brieven begrijpen - kan de feitelijke informatie in eenvoudige zakelijke brieven goed genoeg begrijpen om adequaat te kunnen reageren - kan in alledaags materiaal, zoals brieven, brochures en korte officiële documenten relevante informatie vinden en begrijpen - kan significante punten herkennen in eenvoudige (kranten) artikelen over bekende onderwerpen - kan duidelijk geschreven, ondubbelzinnige instructies bij een apparaat begrijpen - kan de betekenis van onbekende woorden in vertrouwde of werk gerelateerde teksten binnen de context afleiden 	<p>Alle profielen (basisdeel) Zie ook bij A2 +</p> <p><i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan schriftelijke communicatie van de klant/gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Duits (B1) <p><i>B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Duits (B1) <p><i>WP: Verzamelt en verwerkt informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie. <p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality (3) en Leidinggevende Travel & Hospitality (4) <i>Realiseert commercieel aanbod:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Duits (B1) <p><i>WP: Maakt een prijsberekening bij het aanbod</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zoekt gestructureerd informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen om een prijsberekening te kunnen maken.

Gesprekken voeren

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan in sociale (werk)contacten gevoelens over alledaagse zaken of vakgebonden onderwerpen uitdrukken en hierop reageren - kan zijn persoonlijke mening en standpunt duidelijk overbrengen en ernaar vragen in gesprekken over onderwerpen die binnen het eigen interesse- en/of werkgebied liggen - kan commentaar op standpunten van anderen geven - kan duidelijk en verstaanbaar spreken - kan aan routinematige formele discussies in standaardtaal over vertrouwde (werk gerelateerde) onderwerpen (feitelijke informatie, instructies, praktische problemen) deelnemen - kan de belangrijkste standaardtransacties die zich voor doen bij het reizen, het regelen van vervoer of onderdak en bij contacten met autoriteiten tijdens een (werk)bezoek aan het buitenland afhandelen - kan bij het bespreken van hoe verder te gaan met een klus of mogelijke oplossingen voor iets, duidelijk zeggen wat hij ervan vindt en waarom - kan minder routinematige situaties in winkels, postkantoren, banken of bij leveranciers, bijvoorbeeld bij het terugbrengen van een aankoop of bij klachten over producten en/of diensten afhandelen - kan eenvoudige feitelijke informatie achterhalen en doorgeven - kan om gedetailleerde aanwijzingen en informatie vragen en opvolgen - kan in beperkte mate initiatieven in een vraaggesprek nemen, bijvoorbeeld over een nieuw onderwerp beginnen - kan eenvoudige face-to-face gesprekken over bekende onderwerpen waarvoor persoonlijke interesse bestaat voeren - kan herhalen wat iemand heeft gezegd om te bevestigen dat men elkaar begrepen heeft 	<p>Alle profielen (basisdeel) Zie ook bij A2 +</p> <p><i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Duits (B1) - kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen <p><i>WP Ontvangt de klant/gast:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen - past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule. - controleert daarbij de tevredenheid van de klant/gast <p><i>B1 k1 w2 : informeert en adviseert de klant/gast</i> <i>B1 k1 w3 verkoopt specifieke producten en/of diensten</i> <i>B1 k1 w4 signaleert en behandelt klachten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - behandelt klachten, stelt klant gerust en bespreekt oplossingen <p><i>B1 k1 w5 onderhoudt in – of externe contacten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Belt met Duitse touroperator en vraagt bijvoorbeeld naar prijzen en beschikbare data (ingewikkelder dan dat= b1 niveau) - Voert administratieve en financiële processen uit: <p><i>WP: Verzamelt en verwerkt informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overlegt tijdig met zijn leidinggevende.

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) <i>KT: Organiseert en voert activiteiten uit</i></p> <p><i>WP: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stemt op effectieve wijze de planning af met een verantwoordelijke. <p><i>WP: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overlegt regelmatig met collega's, geeft instructies en aanwijzingen aan collega's en schakelt anderen tijdig in bij problemen. <p><i>P1-K1-W3 begeleidt activiteiten :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - legt activiteiten uit aan gasten van alle leeftijden - gebruikt smalltalk bij gasten van alle leeftijden - geeft instructies aan kinderen - wijst iemand erop dat hij/zij iets goed doet - vertelt gasten dat iets niet mag' - vertelt gasten dat ze iets moeten doen <p><i>WP: Rondt de activiteit af</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vervolgens evalueert hij samen met zijn collega's de activiteit en benoemt verbeterpunten. - Deze geeft hij door aan zijn leidinggevende.
	<p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality (3) en Leidinggevende Travel & Hospitality(4): <i>P2-K1-W1 werft klanten en opdrachten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - vraagt gasten om mee te doen aan animatieprogramma. <p><i>P2-K1-W2 promoot producten en diensten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - promoot bijverkoop van producten bij het inchecken, zoals een fiets - geeft bij het inchecken bij gasten aan wat het activiteitenaanbod is en stimuleert ze tot inschrijven - promoot bijverkoop cd's, knuffels en andere producten aangeven bij een minidisco of andere activiteiten
	<p>Specifiek voor profiel Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) en Leidinggevende Travel & Hospitality (4) <i>KT: Geeft leiding en voert beheerstaken uit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan diverse gesprekstechnieken toepassen <p><i>WP: Bewaakt financiën:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen.

Spreken	
Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan eenvoudige beschrijvingen over allerlei vertrouwde onderwerpen binnen zijn interesse gebied geven - kan gedetailleerd verslag doen van (werk)ervaringen, en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven - kan echte of verzonnen gebeurtenissen beschrijven, bijvoorbeeld vanuit zijn werk - kan verhalen en over zijn dromen, verwachtingen en ambities vertellen - kan plannen uitleggen en toelichten - kan een eenvoudige, voorbereide presentatie geven over een onderwerp binnen zijn werkveld en de producten/ diensten van zijn bedrijf, die ondanks afwijkend accent en intonatie over het algemeen duidelijk genoeg is om zonder moeilijkheden te volgen en waarin de hoofdpunten redelijk gedetailleerd geformuleerd zijn - kan hierop volgende vragen beantwoorden - kan eventueel wel om herhaling vragen als het spreektempo hoog lag 	<p>Alle profielen (basisdeel) Zie ook bij A2 +</p> <p><i>B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Duits (B1) <p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) <i>P1k1w3 begeleidt activiteiten – kan activiteit uitleggen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - legt de spelregels uit - begeleidt gasten tijdens activiteiten door ze aan te moedigen, te wijzen op de spelregels etc. <p><i>WP: Rondt de activiteit af</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hij vraagt naar de tevredenheid van klanten/gasten en promoot andere activiteiten, die aansluiten bij de klant/gast.

Schrijven	
Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan vrij gedetailleerde (persoonlijke) brieven schrijven over (werk)ervaringen, gevoelens en gebeurtenissen - kan een korte, eenvoudige zakelijke brief en/of e-mail schrijven - kan notities/berichten schrijven waarin eenvoudige informatie van onmiddellijke relevantie voor vrienden, mensen van diensten, docenten en anderen die in zijn dagelijks leven een rol spelen overgebracht wordt, waarbij de belangrijke punten begrijpelijk overkomen - kan heel korte rapporten volgens een vastgestelde standaard waarin routinematige, feitelijke informatie doorgegeven wordt en redenen voor het ondernemen van bepaalde acties aangegeven worden schrijven - kan eenvoudige, gedetailleerde beschrijvingen over een aantal bekende onderwerpen binnen het eigen interesse- of werkgebied maken - kan verslag van (werk)ervaringen doen en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven in eenvoudige lopende tekst - kan een gebeurtenis tijdens het werk, een recent (werk) uitstapje beschrijven– waar gebeurd of verzonnen 	<p>Alle profielen (basisdeel) Zie ook bij A2 +</p> <p><i>WP: Verzamelt en verwerkt informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie. - Formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep. <ul style="list-style-type: none"> • verwerkt eigen informatie in een CV en sollicitatiemap • schrijft eenvoudig maar correct een sollicitatiebrief <p>Specifiek voor profiel Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality (3) en Leidinggevende Leisure & Hospitality (4) <i>P1-K1/P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit:</i></p> <p><i>WP: Begeleidt activiteiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - schrijft een eigen animatieplan of programma - schrijft een uitnodiging voor de animatie of het programma <p><i>WP: Rondt de activiteit af</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Als er een ongeval heeft plaatsgevonden, vult hij het ongevallenformulier in.

Taal- en bedrijfscultuur	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2 en B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe - Past waar relevant, kennis van afwijkende normen/ voorschriften in het buurland, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, milieu en veiligheid, toe die gebruikt worden in de beroepscontext - Kent valkuilen van interculturele communicatie en kan daarop anticiperen - Kan middels communicatieve vaardigheden in een Duits-Nederlands contact cultuurverschillen overbruggen - Is zich bewust van interculturele vooroordelen en daadwerkelijke cultuurverschillen en struikelblokken - Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe 	<p>Alle profielen (basisdeel) Zie apart deel 'beschrijving beroepscultuur'</p>